

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de acceso a la información	Facilitar el derecho de acceso a la información pública, de conformidad a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP.	Las solicitudes se reciben por escrito.	Llenar la solicitud de acceso a la información pública.	Ingresar la solicitud por escrito en la recepción de las oficinas de la EMGRS-EP de lunes a jueves: 08:00 a 17:00. Viernes: 07:00 a 15:30	Gratuito	15 Días	Ciudadanía en general	Oficina Central EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Av. Amazonas N25-23 y Av. Colón. Ed. España pisos 9 y 10 Telf: (593) 3930600 ext:2513 www.emgrs.gob.ec	Oficina Central EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Av. Amazonas N25-23 y Av. Colón. Ed. España pisos 9 y 10 Telf: (593) 3930600 ext:2513 www.emgrs.gob.ec	No aplica. No se ha desarrollado un sistema en línea	No	Solicitud de acceso a la información pública	No aplica. No se ha desarrollado un sistema en línea	0	0	No aplica, no se atendieron usuarios por este medio	
2	Disposición de escombros para el Distrito Metropolitano de Quito	Servicio de lugares autorizados para la disposición de Escombros dentro del Distrito Metropolitano de Quito	1. El usuario puede acercarse a las escombreras autorizadas y disponer los materiales residuales producidos de la construcción directamente una vez concluido el costo por m ³ . 2. Para la obtención del permiso de construcción (Imu) el usuario debe firmar un contrato con la EMGRS-EP de acuerdo al volumen de m ³ que proyectan generar en su proyecto, cumpliendo los requisitos establecidos en el sitio web. (Declaración previa y planograma del servicio, Ordenanza 312)	1. El usuario se acerca a cualquier escombrera habilitada en el DMO, operada por la EMGRS-EP. 2. Cancela el valor por m ³ a depositar. 3. Ingresar y se dirige a la plataforma de descarga siguiendo la señalética, para lo cual deberá seguir las indicaciones del personal de la escombrera para la descarga. Proceso 2: 1. Ingresar a la página web www.emgrs.gob.ec , de clic en el icono de Contratos Online. 2. Registrar los datos personales del Administrador del proyecto (generador de escombros), posteriormente ingresar información en ficha Técnica de Generación de Escombros así como ingresar una nueva solicitud. Llena la ficha técnica de forma correcta en los campos solicitados, los mismos son específicos para cada requisito a fin que la ficha se active. 3. Escanear los habilitantes (preguntas) y subir imágenes claras y verificables con la solicitud en el campo sumario, y guardar solicitud. (La solicitud entra en proceso de evaluación por 48 horas). 4. Revisar las observaciones a su correo electrónico permanentemente para corregir de ser necesario o recibir su aprobación. 5. Aprobada la ficha técnica procede a descargar la boleta de pago y acercarse a las oficinas de la EMGRS-EP en el banco a su elección con el número de cuenta indicado en la boleta para el pago correspondiente. 6. Con su recibo del pago se acerca a las oficinas de la EMGRS-EP para la firma del contrato. 7. Ingresar al sistema con los datos personales registrados al inicio, en el icono de www.emgrs.gob.ec para descargar los tickets de acceso con usuario y contraseña.	Proceso 1: 1. El personal de las Escombreras efectúa el control del tipo de material y los medidas del volumen a depositarse. En caso que el material no correspondiera a escombros, el personal responsable y direcciona a los debidos sitios de acopio. 2. Se realiza el registro del vehículo u volueta para la gartera y se procede a la realización por el servicio. 3. El Usuario deposita los Escombros en la plataforma de descarga siguiendo las indicaciones del personal de la escombrera. 4. Con la ayuda de maquinaria pesada se procede con el tendido y compactación del material. Proceso 2: 1. La solicitud registrada (información ficha técnica y documentos habilitantes) entran en proceso de evaluación por parte de la Coordinación de Escombros y Obras Cívicas. 2. En caso de aprobarse, se informa al usuario mediante correo electrónico el número de Contrato. En caso de Negar la solicitud se informa vía correo electrónico explicando el motivo. 3. Cuando está aprobada la solicitud, en Ventanilla de las oficinas de la EMGRS-EP se registra el pago realizado. 4. En la Unidad de Comercialización de la EMGRS-EP, se verifica el pago, la ficha técnica aprobada, se imprimen los habilitantes y se imprime el Contrato con el número único para su suscripción. 5. Se firman dos ejemplares del contrato, entre el usuario y el representante de la máxima autoridad. Un ejemplar del contrato se entrega al usuario.	Escombrera Rio Grande De lunes a viernes: 08:00 a 17:00. Sábados de 08:00 a 13:00 Escombrera Santa Ana I De lunes a viernes: 07:00 a 16:00 Escombrera El Semillero De lunes a viernes: 08:00 a 17:00.	USD 50,57 + IVA / m ³	15 días	Ciudadanía en general	Oficina Central EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS San José de Guabano a 4,5 km del Redondel de Guabano en Av. Simón Bolívar. Oficina Central EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Callejón de la Barrota, barrio Compañero desde la quebrada hasta la calle Vicente Rocaforte del barrio Santa Ana de la parroquia La Merced, a 2,67 km al sur del RDC.	Oficina Central EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Av. Amazonas N25-23 y Av. Colón. Ed. España pisos 9 y 10 Telf: (593) 3930600 ext:2513 www.emgrs.gob.ec	Oficina Central, Sitio Web EMGRS EP	No	http://www.emgrs.gob.ec	9.602	78.249	En el mes de Octubre no se ha realizado encuesta de Satisfacción en la Atención del Cliente	En el mes de septiembre no se ha realizado encuesta de Satisfacción en la Atención del Cliente
3	Autorización de ingreso de residuos sólidos al Sistema de Gestión Integral de la EMGRS-EP	Permitir el acceso a la ciudadanía al Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la EMGRS-EP para el transporte, tratar y disponer técnicamente residuos sólidos no peligrosos en sitios autorizados para estas actividades, de acuerdo a la normativa vigente	El procedimiento para acceder al servicio es el siguiente: 1. El usuario debe solicitar a EMGRS-EP el Formulario de Declaración e Identificación de Residuos Sólidos No Peligrosos en el Formulario de Solicitud de Ingreso de Residuos Sólidos No Peligrosos mediante correo electrónico desechos.industriales@emgrs.gob.ec o en forma presencial en la Matriz de la EMGRS-EP (Av. Amazonas N25-23 y Av. Colón, Edificio España, Piso 9). 2. La EMGRS-EP emite al Solicitante los documentos mencionados en el punto 1 y adjunta los respaldos establecidos en el Formulario. 4.- El Solicitante entrega la documentación a la EMGRS-EP mediante correo electrónico o en forma física en la Matriz de la EMGRS-EP. 5. Luego del análisis de la documentación, la EMGRS-EP emite al Solicitante la Autorización de Ingreso de Residuos Sólidos en el Sistema de Gestión Integral de la EMGRS-EP. 6. El usuario puede regresar con sus residuos sólidos generados al Sistema de Gestión Integral de la EMGRS-EP.	1. Residuos Sólidos No Peligrosos. 2. Solicitud de ingreso de Residuos Sólidos No Peligrosos. 3. Formulario de Declaración e Identificación de Residuos Sólidos No Peligrosos. 4. Hojas de Declaración e Identificación de Residuos Sólidos No Peligrosos.	1. Una vez que el Solicitante entrega la documentación a la EMGRS-EP en forma física en las instalaciones de la Matriz, la Gerencia General recibe la documentación y sumita al trámite a la Gerencia de Operaciones. 2. La Gerencia de Operaciones sumita al trámite a la Coordinación de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente. 3. El Coordinador de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente designa y tramita un técnico de la Coordinación. De la misma manera se procederá con la documentación que los solicitantes remitan mediante correo electrónico a la EMGRS-EP. 4. El técnico designado revisa el trámite y solicita aclaraciones al solicitante en caso de existir observaciones. 5. El técnico designado realiza un informe y el Oficio de Autorización para el ingreso de residuos sólidos al Sistema de Gestión Integral de la EMGRS-EP. 6. Los documentos mencionados en el punto 5 se suman al expediente por el Coordinador de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, y Gerente de Operaciones. 7. Suscripción del Oficio de Autorización por parte del Gerente General de la EMGRS-EP. 8. Entrega del Oficio de Autorización al técnico designado para la entrega del documento al nuevo usuario. 9. El técnico designado se comunica con el nuevo usuario, a fin de solicitar su presencia en la Matriz de la EMGRS-EP para el retiro del Oficio de Autorización. 10. El nuevo usuario entra al Oficio de Autorización de las instalaciones de la EMGRS-EP y accede al servicio prestado. Para aquellos usuarios que requieran un contrato, pueden proceder a suscribir uno con la EMGRS-EP.	Barriada Sanatorio "El Inga" De Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00. Estaciones de Transendencia Norte y Sur. De Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00. Escombrera Quacota, El Semillero y La Tamayo: De Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00. Barriada Sanatorio "El Inga" De Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00. Estaciones de Transendencia Norte y Sur. De Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00. Escombrera Quacota, El Semillero y La Tamayo: De Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00.	15 días	Ciudadanía en general	Oficina Matriz: Av. Amazonas N25-23 y Av. Colón, Edificio España, Piso 9 y 10. Barriada Sanatorio "El Inga". Vía Sangolquí km 40 vía Guano - PNB. Estación de Transendencia Norte y Sur. De Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00. Estaciones de Transendencia Sur y Avenida Simón Bolívar, Barrio Tumbo del Inca, junto al Parque Metropolitano del Sur, 2 km antes del cruce Norte-sur del intercambiador de Guano.	Oficina Matriz: Av. Amazonas N25-23 y Av. Colón, Edificio España, Piso 9 y 10. Teléfono: 3930600. Página web: www.emgrs.gob.ec / desechos.industriales@emgrs.gob.ec	Correo electrónico y presencial en la Oficina Matriz de la EMGRS-EP	No	www.emgrs.gob.ec	No disponible. No se ha desarrollado un sistema en línea.	ninguno	14	No se ha implementado un sistema de evaluación de satisfacción del cliente.	
4	Servicio de Gestión Integral de Desechos Hospitalarios	La Gestión Integral de Desechos Hospitalarios comprende la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los desechos hospitalarios. El servicio está dirigido a los establecimientos de salud del Distrito Metropolitano de Quito. La recolección y transporte la realiza la EMGRS-EP a través de la empresa contratista: AN COMB, la cual cuenta con Licencia Ambiental otorgada por el Ministerio del Ambiente, a nivel nacional y cumple con los documentos operativos, logísticos y ambientales exigidos por las autoridades competentes para ejecutar las actividades contratadas. El transporte de los desechos hospitalarios empieza desde el lugar de almacenamiento de los desechos en los establecimientos de salud y finaliza en la Puerta de Tratamiento de Desechos Hospitalarios ubicada en el Barriada Sanatorio "El Inga". Para esto, la contratista maneja rutas, frecuencias y horarios de recolección estructurados de acuerdo a una planificación basada en criterios técnicos y logísticos. El tratamiento de los desechos se realiza mediante	Ingresar a la página: www.emgrs.com y dar clic en el link CONTRATOS ON LINE Cargar todos los documentos solicitados en formato pdf EMGRS-EP Previsar los requisitos enviados por los usuarios. Si estos se encuentran incorrectos los requerimientos solicitados, se comunicará por medio de correo electrónico al usuario. * Todos los documentos están correctos, se ingresará a realizar el contrato y se enviará un e-mail de aprobación de contrato firmado en 48 hrs. * Para la suscripción del contrato, el usuario deberá acudir a las oficinas de EMGRS-EP, posteriormente el usuario deberá comunicarse con el contratista AN COMB para la programación del servicio de recolección (establecer frecuencia y horario de recolección (fijo). * El día a hora asignados para la recolección, el usuario	Solicitud de requerimiento firmada por el representante legal del establecimiento y dirigida al Gerente General de la EMGRS-EP solicitando el Servicio de Gestión Integral de Desechos Hospitalarios. Detallar para el establecimiento y sus usuarios (si es que los hubiera): nombre del representante legal, razón social, dirección, número de teléfono convencional, celular, correo electrónico, contacto estimado de desechos hospitalarios generados mensualmente (kg), código de ubicación, Seguir el formato de www.emgrs.com * Registro Único de Contribuyentes (RUC). * Cédula de identidad y pasaporte de notación del representante legal. * Comprobante actualizado de planilla de luz. * Si es persona jurídica o sociedad requiere copia del nombramiento del representante legal.	Horarios de recolección: Ruta Norte, Ruta Sur y Ruta Este: De 08:00 a 08:00. Ruta Sur: De 08:30 a 14:00 Ruta Este: De 08:00 a 08:00. Los horarios establecidos podrán variar en función a los requerimientos de los usuarios y la EMGRS-EP.	1.50 USD / kilogramo de desechos hospitalarios recolectados, más IVA.	Desde la carga del contrato se tarda un tiempo aproximado de 5 días.	Establecimientos de salud del Distrito Metropolitano de Quito públicos y privados.	Oficina Matriz: Av. Amazonas N25-23 y Av. Colón. Edificio España y 10 Pisos	Oficina Matriz: Av. Amazonas N25-23 y Av. Colón, Edificio España, Piso 9 y 10. Teléfono: 3930600. Página web: www.emgrs.gob.ec / desechos.industriales@emgrs.gob.ec	EMGRS-EP * Temas técnicos del servicio: Anq. Jimmy Martínez teléfono: 3930600 Ed. 2513, correo electrónico: jimmy.martinez@emgrs.gob.ec * Atención al usuario: Contratos. Novedades del servicio: Anq. Jimmy Martínez teléfono: 3930600 Ed. 2513, correo electrónico: jimmy.martinez@emgrs.gob.ec * Facturación - Pagos: Ing. Sandra Cevallos, teléfono: 3930600 Ed. 2803, correo electrónico: sandra.cevallos@emgrs.gob.ec CONTRATISTA VA COMB * Atención al usuario - Requisitos para contratos: Pre-nomina	SI	No aplica, debido a que existe un sistema on line	www.emgrs.com	1.931	13.120	No se realizó encuestas a los usuarios en el mes de OCTUBRE	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio		
		esterilización por autoclave en la Planta de Tratamiento de Desechos Hospitalarios ubicado en el Reflejo Santuario "El Inga" (Autopista E5 km 14.5 entre Písa y Samalillo), el cual consiste en mantener el contacto directo del vapor saturado y el producto que será esterilizado, provocando la destrucción o inactivación de toda carga contaminante presente (virus, microorganismos, bacterias, etc). La capacidad operativa de tratamiento de desechos hospitalarios en la planta es de aproximadamente 11,4 toneladas. Los derechos laborales son dispuestos en una cédula específica disponible del Reflejo Santuario "El Inga".	deberá contar con los desechos hospitalarios adecuadamente acondicionados, clasificados, cerrados y etiquetados, de acuerdo a la normativa.								del servicio - Capacitación: Ing. Gabriela Pérez, teléfonos: 3907956 (Ext.23) / 3907888 / 2975165 / 098332019, correo electrónico: gestionintegral@emgirs.gob.ec , atencionciudadano@emgirs.gob.ec .									
5	Transferencia, transporte y Disposición Final de residuos sólidos urbanos del DMQ y Parroquia aledañas al Reflejo Santuario "El Inga"	Transferencia, transporte y Disposición Final de residuos sólidos urbanos: tratamiento de lavados, tratamiento y aprovechamiento de gas, aprovechamiento de residuos sólidos potencialmente reciclables.	Usuario esporádico (hasta tres veces por año) ingresará al reflejo previa revisión por parte del personal técnico de ETS y del RSI, cumpliendo la normativa respecto del tipo de residuos a recibir. Usuario continuo debe obtener una autorización técnica emitida por la Coordinación de Salud Seguridad y Ambiente de la EMGIRS-EP.	1. Llenar el Formulario Declaración e Identificación de Residuos Sólidos no Peligrosos . 2. Presentar el Formulario en la Oficina Central de la EMGIRS EP junto con la Solicitud de Ingreso de Residuos Sólidos no Peligrosos .	1. La Solicitud de Ingreso de Residuos Sólidos no Peligrosos, junto con el Formulario Declaración e Identificación de Residuos Sólidos no Peligrosos ingresa por recepción dirigida a la Máxima Autoridad de la institución. 2. Esta información es enviada a la Coordinación de Salud, Seguridad y Ambiente para su revisión y emisión de informe técnico. 3. El informe es enviado a la Gerencia de Operaciones de la institución para su aprobación. 4. Se le emite a la Máxima Autoridad para la firma de la autorización respectiva. 5. Entrega de Autorización al usuario.	Estaciones de Transferencia Norte y Sur De lunes a viernes: 08:00 a 17:00. Reflejo Santuario de El Inga De lunes a viernes: 08:00 a 17:00. El Samilero y Luis Tamayo 08:00 a 17:00	Estaciones de Transferencia Norte y Sur De lunes a viernes: 08:00 a 17:00. Reflejo Santuario de El Inga De lunes a viernes: 08:00 a 17:00. El Samilero y Luis Tamayo USD 50,57 + IVA/ m ³	15 días	Ciudadanía en general	Estación de Transferencia Norte: Av. De las Palmeras E11-73 y Av. Esay Alfaro. Estación de Transferencia Sur: Av. Simón Bolívar, 508 mcs. (al sur del intercambiador hacia Guapá Barrio San Blas I). Reflejo Santuario "El Inga RSI" del DMQ: Vía Sangolquí Písa, sector del nuevo Parque Industrial, Km. 13, Av. E53, Transversal / Entrada al Inga Rupo	Oficina Central EMPRESA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Av. Amazonas N25-23 y Colón, Ed. España, piso 9 y 10 Telf: (051) 3930600 ext-2513 www.emgirs.gob.ec	Oficina Central	No	Formulario de identificación de Residuos Sólidos no Peligrosos	Formulario de autorización de ingreso de Residuos Sólidos no Peligrosos	No disponible. No se ha desarrollado un sistema en línea.	78	836	No se ha implementado un sistema de evaluación de satisfacción del cliente.	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											No aplica. No estamos registrados en el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)									
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/10/2018									
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL									
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (b):											GERENCIA DE OPERACIONES									
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (b):											ING. JOHN BONIFAZ									
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											gestionintegral@emgirs.gob.ec									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3930600 EXTENSIÓN 2501									